

# 공공도서관의 난독인 정보봉사 모델에 관한 연구\*

## A Study on the Service Model of the Public Libraries for Dyslexics

김 선 호(Seon-Ho Kim)\*\*

### 〈 목 차 〉

- |                                 |                   |
|---------------------------------|-------------------|
| I. 서론                           | 3. 핀란드            |
| II. 이론적 배경                      | V. 공공도서관의 정보봉사 모델 |
| III. 우리나라 공공도서관의 정보봉사 현황        | 1. 난독증 우호 도서관 캠페인 |
| 1. 정보봉사 현황 및 분석                 | 2. 사서의 재교육        |
| 2. 분석결과                         | 3. 전용공간의 제공       |
| IV. 북유럽 3개국 공공도서관의 정보봉사 실태 및 특징 | 4. 웹사이트의 개발       |
| 1. 스웨덴                          | 5. 유관기관과의 네트워크 구축 |
| 2. 덴마크                          | VI. 결 론           |

### 초 록

현재 공공도서관의 장애인 정보봉사는 주로 신체적 장애인에 초점을 맞추어 이루어지기 때문에, 정신적 장애인에 대한 정보봉사는 아직 매우 부족한 실정이며, 더욱이 학습장애인의 일종인 난독증 이용자에 대한 정보봉사는 거의 이루어지지 않고 있다. 본 연구에서는 난독인을 위한 국내 공공도서관의 정보봉사 모델을 개발하기 위하여, 국내 공공도서관의 정보봉사 현황을 조사 분석하고, 또한 현재 이들에 대한 정보봉사가 활성화되어 있는 북유럽 3개국 즉, 스웨덴, 덴마크, 그리고 핀란드의 공공도서관 실태를 벤치마킹하여, 우리나라 공공도서관의 실정에 맞는 정보봉사 모델을 제시한다.

키워드: 정보봉사, 공공도서관, 장애인, 난독증

### ABSTRACT

At present there is a increasing interest on dyslexia, not only medical science, psychology and linguistics but also special education studies in Korea. Unfortunately that is not yet in library and information sciences. This study is intended to develop the service model of the public libraries for dylexics in Korea. In order to accomplish the intention, the service models of the public libraries are benchmarked in the northern European countries, namely, Sweden, Denmark, and Finland. The service model developed in the study is applicable in school and university libraries as well.

Keywords: Information Services, Public Library, Disability, Dyslexia

\* 본 연구는 2008학년도 대구대학교 학술연구비지원에 의해 수행되었음.

\*\* 대구대학교 문헌정보학과 교수(sunkim@daegu.ac.kr)

• 접수일: 2009년 5월 11일 • 최초심사일: 2009년 5월 28일 • 최종심사일: 2009년 6월 22일

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성 및 목적

정보소외계층의 대표자격인 장애인들에게 자신들이 필요로 하는 지식과 정보에 자유로이 접근할 수 있고 수집된 정보를 필요에 따라 가공하여 활용할 수 있는 기술을 습득할 수 있는 기회를 공공시설에서 좀 더 많이 제공한다면, 그들도 정상인과 마찬가지로 경제적으로, 사회적으로, 그리고 문화적으로 한 단계 더 발전된 민주적 삶을 살 수 있을 것이다. 공공도서관은 바로 이러한 공공시설 중에서는 최적의 시설이며, 도서관법에서도 장애인에게 도서관정보봉사를 제공하는 것을 주된 목적으로 하는 장애인도서관을 공공도서관의 범주에 포함시키고 있다. 현재 많은 공공도서관에서 신체적 결함을 가지고 있는 장애인, 특히 휠체어 사용 장애인에게 초점을 맞춘 무장애시설(Barrier-Free Facilities)을 갖추으로써, 장애인도 정상인 못지않게 자신이 필요로 하는 정보에 점점 더 편리하게 접근할 수 있게 되었고, 그 결과 많은 장애인들이 자신의 삶의 질을 한 단계 더 높일 수 있게 되었다.

한 가지 안타까운 것은 장애인에 대한 현재의 공공도서관 정보봉사는 주로 눈에 보이는 장애인 즉, 신체 장애인을 주요 대상으로 하기 때문에, 장애인의 또 다른 한축을 이루는 눈에 보이지 않는 장애(invisible disabilities)인 정신적 장애인에 대한 정보봉사는 아직 매우 부족한 실정이다. 특히 신경학적 장애로 인하여 발생하는 학습 장애인 중에서 약 60-80%가 읽고 말하는데 문제가 있는 난독증(1)을 갖고 있는 이용자(이하 난독인이라 함)에 대한 도서관 정보봉사는 거의 이루어지지 않고 있다. 이들 난독인이 특히 도서관에서 주목받지 못하는 이유는 크게 두 가지로 구분할 수 있는데, 그 중 하나는 이들이 도서관을 연속된 단어와 숫자로 가득 찬 '공포의 집(a horror house)'으로 인식하고 있기 때문에 가능한 한 접근하려 하지 않는다<sup>2)</sup>는 것이고, 또 하나는 도서관에서도 난독인은 육안으로 쉽게 판단할 수 있는 장애인도 아니고, 법정 장애인도 아니며, 특히 특수교육학을 전공한 사서의 절대적 부족으로 인하여 거의 이들의 존재를 정확하게 파악하지 못하고 있기 때문이다.

비록 이들이 소수라 하더라도, 난독인의 인구학적 비율을 보면, 우리나라에서는 아직 정확한 통계가 나와 있지 않지만, 전 세계적으로 평균 약 8-10% 정도의 인구가 난독인으로 추정되고 있으며, 그 중에서 2-3%는 심각한 문제를 지닌 난독인으로 추정되고 있다.<sup>3)</sup> 이들 난독인은 모든 연령

1) Sri Kurniawan and Gerard V. Conroy, "Comparing Comprehension Speeds and Accuracy of Online Information in Students with and without Dyslexia," in *Advances in Universal Web Design and Evaluation*, ed. Sri Kurniawan & Panayiotis Zaphiris(Hersey : Idea Group, c2007), p.258.

2) Univ. of Bristol, Claud: 3. Dyslexia in the library - A closed book?  
<<http://www.bristol.ac.uk/claude/newsletter3.doc>> [cited 2009. 4. 15].

층뿐만 아니라 모든 사회계층에 존재하지만, 결코 이들은 지적능력이 떨어지는 않는 바로 우리 이웃이며, 동시에 지역사회의 주민인 것이다. 따라서 난독인도 공공도서관의 주요 봉사대상인 지역주민의 한 소집단이므로, 공공도서관은 그들 누구나가 자신이 필요한 정보를 얻는데 불편함이 없도록 정보봉사를 지원해야 할 것이다.

본 연구의 목적은 우리나라의 공공도서관의 난독인 정보봉사 현황을 조사 분석하고, 외국의 공공도서관의 주요 정보봉사 모델을 벤치마킹하여 우리나라 공공도서관의 실정에 적합한 난독인 정보봉사 모델을 개발하는 것이다.

## 2. 연구방법

본 연구의 목적을 달성하기 위하여, 본 연구에서는 먼저 우리나라 공공도서관의 난독인 정보봉사 현황 조사용 설문지를 사용하여 현장방문 및 전화 면담을 실시한 후 관련 자료를 수집 분석한다. 그런 다음에 외국 공공도서관의 난독인 정보봉사 현황과 특징을 해당 국가의 공공도서관의 홈페이지 및 문헌조사방법을 통하여 자료를 수집 분석한다. 그리고 마지막으로 이렇게 수집된 데이터를 근거로 각국의 공공도서관 정보봉사 실태를 비교분석한 다음에, 우리나라에 적합한 난독인을 위한 공공도서관 정보봉사 모델을 개발한다.

## 3. 연구의 제한점

전국표본 공공도서관을 대상으로 실시한 예비조사를 통하여, 우리나라의 거의 모든 공공도서관들은 난독인을 위한 정보봉사를 제공하지 않고 있다는 것을 알게 되었다. 따라서 본 연구에서는 조사대상 지역을 제한하여 보다 구체적으로 살펴보기로 위하여, 조사대상지역을 대구광역시 공공도서관으로 제한한다. 또한 본 연구의 피험자 역시 조사대상 공공도서관의 모든 사서를 대상으로 한 것이 아니라 열람 및 참고봉사 담당 사서만으로 제한하였는데, 그 이유는 다른 업무를 담당하는 사서와 달리 이들이 도서관을 이용하는 난독인과 접촉할 가능성이 가장 높기 때문이다.

또한 본 연구에서는 외국의 공공도서관 조사대상 국가를 북유럽 3개국 즉, 스웨덴, 덴마크, 그리고 핀란드로 제한한다. 그 이유는 이들 국가의 공공도서관의 활동이 다른 나라에 비해 최근에 활발하게 학술기사로 발표되고 있기 때문이다.

3) Gyda Statt Nielsen, 2006. *Library Services to Persons with Dyslexia*(Seoul : IFLA, 2006), p.2.

## II. 이론적 배경

### 1. 용어의 정의

본 연구를 진행하기 전에 먼저 난독증에 대한 용어의 정의가 필요하다. 그 이유는 의학, 심리학, 또는 특수교육학 분야에서는 이미 잘 알려져 있지만, 도서관계에서는 아직 난독증이란 용어는 좀 생소한 용어이기 때문이다. 또한 이 용어의 정확한 의미에 대해 도서관계에서는 아직 정확하게 모르는 사람도 있다. 그리고 만약에 알고 있다고 하더라도 독서치료나 독서지도와 혼돈하고 있는 사람도 있으며, 이에 따라 도서관계 현장에서는 난독증을 독서치료와 오해하는 경우도 나타나고 있다.

본 연구에서 이 두 용어의 정의와 의미적 차이를 간단히 알아보기로 한다.

#### 가. 난독증

난독증(dyslexia)이란 단어의 어원은 라틴어 dys(difficult)와 그리스어 lexis(speech)이다. 따라서 간단히 말해서, 난독증이란 읽는 기능에 결함이 있는 장애이다. 그러나 난독증에 대한 정의는 신경학, 언어학, 심리학, 그리고 교육학과 같은 분야마다 그 정의가 다소 다르며, 대체로 학자들 간에는 일치된 정의가 있을 수 없다는데 동의하고 있다.<sup>4)</sup> 따라서 난독증에 대하여 보다 전형적으로 많이 사용되는 정의를 살펴보면, 난독증이란 “전통적인 학습경험에도 불구하고 그들의 지적능력과 상응하는 읽기, 쓰기, 철자법에 관한 언어기능을 습득하는데 실패하는 장애이면서, 전통적인 교수, 적당한 지능 그리고 적당한 사회 문화적인 기회에도 불구하고 읽기를 배우는데 어려움이 명료한 선천적 인지장애”<sup>5)</sup>라는 것이다. 따라서 이들은 정확하고 유창하지 못한 언어 인지, 서툰 철자법, 해독능력부족 등과 같은 장애로 인하여 독서 이해력에 문제가 있지만, 듣는 데에는 전혀 어려움을 느끼지 못한다는 특징을 보이고 있다.

#### 나. 독서치료

독서치료를 난독증과 혼돈하는 경우가 종종 있지만, 독서치료란 “정신적 정서적 장애와 사회적 부적응을 치료하는 데 있어서 계획되고 수행되는 직접적인 독서 프로그램의 하나이며, 보조물로써 도서 자료와 다른 읽기 자료의 이용”<sup>6)</sup>을 의미한다. 이 용어는 한마디로 정의하기는 어렵지만, 도서관계와 관련해서, 독서치료란 대체로 발달적 장애인을 대상으로 건전한 인격을 형성하고 가치관을

4) The British Dyslexia Association, *Dyslexia Research Information*,  
<<http://www.bdadyslexia.org.uk/researchchp.html>> [cited 2009. 4. 15].

5) 장영건, “난독증 학습장애자를 위한 보조기술,” 전자공학회지, 제32권, 제3호(2005), p.314.

6) 송승섭, “문헌정보학 분야에서의 적실한 ‘독서치료’ 연구와 강의를 위한 사례연구,” 한국문헌정보학회지, 제38권, 제1호(2005), p.123.

정립하도록 다양한 독서 기법과 독후 활동을 이용하는 모든 활동이라고 정의할 수 있다. 간단하게 말해서 독서치료란 “책의 치료력(the healing power of books)<sup>7)</sup>”을 의미한다.

위에서 언급한 이들 용어간의 정의를 보다 명확하게 하기 위하여 이들 용어의 의미를 서로 비교 분석해 보면, 먼저 난독증과 독서치료의 공통점은 둘 다 의학적 관점에 초점을 맞추어 주로 정신적 장애인을 대상으로 치료한다는 분명한 목적을 갖고 있다는 것을 알 수 있다. 그렇지만 이 두 용어간의 차이를 살펴보면, 독서치료는 독서이상이나 독서문제를 가지고 있는 장애인을 대상으로 주로 독서치료기법인 상황극 등을 이용하여 정신적 장애를 치료하도록 하고 있으나, 난독증은 신경학적으로 읽기기능에 장애가 있는 사람을 대상으로 다양한 보조기기 및 읽기 프로그램 등을 활용하여 해당 장애인이 글을 읽고 그 뜻을 이해하는 능력을 높이도록 치료하는데 초점을 맞추고 있다.

## 2. 난독증의 증상

난독인들의 읽고 쓰고 이해하는 능력의 결함을 밝히기 위해서는 그들의 음운처리 특성을 분석하여 일반인과 그 차이가 무엇인지를 파악하는 것이 중요하다. 많은 연구자들이 일반인과 난독인의 차이를 밝혀서 난독증의 기본적 증상이라고 하는 내용을 살펴보면, 첫 번째는 언어의 기반이 되는 음향과 관련해서 듣는 속도가 느리고 리듬을 인식하거나 소리의 분할과 합성을 처리하고 인식하는데 어려움을 겪는다는 것이고, 두 번째는 시각과 관련해서 고정된 초점을 유지하거나 안정적인 방향을 유지하는 능력이 떨어지고, 섬광이나 줄무늬 효과에 민감하며, 문자 내에서 유사성과 차이를 인식하는 능력이 떨어지며, 원거리에서 근거리로 또는 그 반대로 안구의 초점을 조정하는 것이 힘들다는 것이다. 그리고 세 번째로는 공간지각과 관련해서, 좌우의 파악이 힘들고 거리판단 능력이 떨어지며, 높고 낮음의 개념이 부족하다는 것이며, 마지막으로 기억능력과 관련해서 단기적인 시각적 또는 청각적 기억능력이 떨어지며, 시각적 청각적 자극에 반응하는 운동적 기억능력 또한 떨어짐으로써 무질서 증상을 보인다는 것이다.<sup>8)</sup>

이와 같이 난독증의 증상은 시각, 음향, 공간, 그리고 기억에 대한 인지능력에 결함이 있는 기본적인 증상과 낮은 집중력과 자신감이 없고 당황하는 일이 많이 있는 이차적 증상으로 나눌 수 있다. 그러나 이러한 증상은 난독인의 개인차에 따라 다양하게 나타나기 때문에 위에서 언급한 증상이 모든 난독인에게서 공통적으로 나타나는 증상이라기보다는 대부분의 난독인에서 나타나는 일반적인 증상이라 할 수 있다.

따라서 공공도서관의 사서는 문자, 숫자, 그리고 약보를 읽고, 쓰고, 이해하는 데 이러한 증상을

7) Beth Doll and Carol Doll, *Bibliotherapy with Young People : Librarians and Mental Health Professionals Working Together*(Westport: Libraries Unlimited, c1997), p.6.

8) NYU Child Study Center, “The Parent Letter: About Our Kids,” *NYU Medical Center*, Vol.6, No.9(2008), <[http://www.aboutourkids.org/files/articles/parentletter\\_korean\\_may08.pdf](http://www.aboutourkids.org/files/articles/parentletter_korean_may08.pdf)> [cited 2009. 4. 30].

보이는 도서관 이용자가 있다면 우선적으로 난독증을 의심해 보아야 한다.

### 3. 선행연구

최근 몇 년간 국내외에서 이루어진 연구들을 살펴본 결과, 먼저 국내에서는 의학, 심리학, 그리고 특수교육학 등의 분야에서 난독증 어린이를 대상으로 활발한 연구가 이루어지고 있으나, 국내 문헌 정보학계에서는 극소수의 회의 발표자료를 제외하고는<sup>9)10)</sup> 안타깝게도 관련연구문헌을 아직 찾지 못하였다. 따라서 본 연구의 선행연구는 주로 최근에 발표된 외국의 문헌정보학 및 도서관계의 논문에 초점을 맞추어 살펴보기로 한다.

Bliss는 난독인과 같은 특수이용자가 도서관에 접근할 수 있도록 하기 위해서는 도서관 스스로 다음과 같은 질문에 대한 해답을 가지고 있어야 한다고 하였다.<sup>11)</sup>

첫째, 난독증에 관한 정보를 얼마만큼 가지고 있는가?

둘째, 교사, 담당자 또는 부모가 난독인이 읽고 쓰는 것을 도와주는데 사용할 수 있는 어떤 자료를 가지고 있는가?

셋째, 그러한 교사나 담당자가 이용 가능한 목록이 있는가?

넷째, 난독인에게 읽기도움을 제공하려는 교사를 지원할 정보나 자료가 있는가?

다섯째, 일반인이 읽고 듣는데 이용 가능한 난독증 관련 녹음자료가 있는가?

여섯째, 시각장애인뿐만 아니라 난독인을 위한 대활자본을 수집하는가?

일곱째, 인쇄본과 더불어 흥미로운 녹음도서가 있는가?

Irvall은 1996년에서부터 1997년까지 스웨덴에서 전국적으로 이루어진 난독증 캠페인에 대해 기술하였다.<sup>12)</sup> 이 캠페인에는 두 가지 목표가 있는데 하나는 난독증에 대한 일반인의 태도를 완전히 바꾸도록 하는 것이고, 또 하나는 난독증에 대한 교육과 연구에 필요한 기금을 확대하는 것이다. 이 글에서 저자는 이 캠페인의 다양한 활동을 설명하고 있으며 특히 공공도서관의 참여방법에 대하여 상세하게 설명하고 있다. 그리고 도서관이 특히 관심을 가져야 할 부분으로 녹음도서(talking books)와 읽기편한 책(easy-to-read books)과 같은 난독인용 매체이라고 주장하였다.

9) Sungdo David Hong, "Dyslexia: Medical Perspectives," In *Library services to dyslexia*(Seoul : IFLA LSDP, 2006).

10) Youngsook Lee, "Asian Library Practices of Serving Persons with Dyslexia: Survey Findings," In *Library services to dyslexia*(Seoul : IFLA LSDP, 2006).

11) Barbara A. Bliss, "Dyslexics as Library Users," *Library Trend*(fall 1986), pp.293-302.

12) Birgitta Irvall, *The Dyslexia Campaign 1996/97 in Sweden, 63rd IFLA General-Conference Programme and Proceedings*(Copenhagen : IFLA, 1997).

Nielsen과 Irvall은 난독증 이용자를 위한 도서관의 정보봉사 지침을 발표했다. 이 지침의 내용을 살펴보면, 난독증이란 선천적으로 뇌에 어떤 문제가 있어서 읽고 쓰는데 나타나는 특이한 증상으로 정의한 후에, 다음과 같은 내용을 제시하였다.<sup>13)</sup>

- 첫째, 민주적 관점에서 난독증을 접근해야 한다.
- 둘째, 도서관 사서들 사이에 난독증에 대한 지식을 갖추도록 하는 것이 필요하다.
- 셋째, 난독증을 앓고 있는 어린이들에 대한 정보봉사가 이루어져야 한다.
- 넷째, 도서관은 장애를 가지고 있는 모든 사람에게 개방되어야 한다.
- 다섯째, 도서관은 읽기장애인을 위해 적합한 기기를 갖추고 정보봉사를 제공하여야 한다.
- 여섯째, 도서관 정보봉사에 대한 홍보를 실시하여야 한다.

Rutledge는 도서관은 다양한 장애인을 돌보는데 상당한 경험을 갖고 있으므로, 도서관에서 난독인을 다루는 방법을 모색하는 것은 매우 자연스러운 일이라고 주장하면서, 난독인을 위한 공공도서관의 임무는 다양한 매체로 구성되어있는 정보와 자원에 접근을 용이하도록 하는 것과 난독인을 위하여 그러한 정보와 자원을 일선에 배치하는 것이라 하였다.<sup>14)</sup>

Nielsen은 난독증은 눈에 띄지 않는 장애이기 때문에 많은 사람들이 난독인의 문제를 인식하고 이해하는데 어려움이 따른다고 하였으며, 도서관은 이러한 이용자들이 동시대에 살고 있는 지역주민과 동등한 조건으로 정보에 접근 가능하도록 도와야 하는 책임과 의무가 있다고 하였다. 또한 도서관의 출입을 꺼리는 난독인을 이해하고 그들에게 적절한 정보봉사와 자료를 제공하기 위해서는 이들의 도서관 접근 및 정보요구에 대응능력을 갖춘 훈련된 사서가 필요하다고 하였다. 그 밖에도 장기계획의 수립, 협력기관과의 유대강화, 그리고 난독증 캠페인이 필요하다고 주장하였다.<sup>15)</sup>

Nomura는 일본의 난독인을 위한 DAISY(Digital Auto-based Information System)을 소개하였다.<sup>16)</sup> 이 시스템은 덴마크 도서관에서 사용하고 있는 Live Reader와 유사하며 언어에 알맞게 음성이 나와 난독인의 독서에 도움을 제공하고 있다. 그리고 난독인을 위하여 도서관에서는 유관기관인 장애인단체, 의료기관, 그리고 관련정부기관과의 협력적 네트워크가 필요하다고 하였다.

---

13) Gyda Skat Nielsen and Birgitta Irvall, Guidelines for library Services to Persons with Dyslexia, IFLA, Professional Report, No.70(2001).  
 14) Hazel Rutledge, "Dyslexia: challenges and opportunities for public libraries," *Journal of Librarianship and Information Science*, Vol.34, No.3(2002), p.135.  
 15) Gyda Skat Nielsen, *Library Services to Persons with Dyslexia, Libraries Serving Disadvantaged Person* (Seoul : IFLA, 2006).  
 16) Misako Nomura, *Development of Information and Library Services to persons with Dyslexia - Asian Experiences, Libraries Serving Disadvantaged Persons*(Seoul : IFLA, 2006).

Järvelin과 Meriläinen은 난독증의 가장 일반적인 증상은 읽고 쓰고 철자를 인식하는데 있어서의 장애이지만 질병은 아니라고 주장하면서, 매일 매일의 삶을 위하여 평생 배워야 하고, 복잡하고 힘든 업무를 수행해야하며, 어려운 정보기술을 사용해야하는 현재와 같은 환경 하에서 어떻게 보면 난독증은 매우 일반적인 증상으로 여겨지고 있다고 하였다. 또한 전통적이든 또는 디지털 방식으로든 정보의 접근과 해독력을 증진을 시키는 것이 공공도서관의 핵심적 역할이라 하였다. 그리고 2004-2006년 핀란드의 샘플라 도서관에서 난독인을 위한 정보봉사와 협력 모델의 개발과정을 설명하였다.<sup>17)</sup>

Kurniawan과 Conroy는 난독증을 가지고 있는 대학생을 대상으로 그들이 온라인 학술 기사를 읽는데 경험하게 되는 문제점과 그들을 지원하기 위하여 사용되는 보조기기의 문제점을 조사 분석하였으며, 결론적으로 “dyslexia friendly colour scheme”으로 그 기사가 제공된다면 난독증 대학생도 일반 대학생보다 글을 읽는데 느리지는 않았지만, 복잡성이 증가할 때 난독증 대학생은 그들이 읽은 문장과 관련된 질문에 정확하게 대답하는데 커다란 어려움을 겪는다는 것을 발견하였다.<sup>18)</sup>

### Ⅲ. 우리나라 공공도서관의 정보봉사 현황

#### 1. 정보봉사 현황 및 분석

본 연구에서는 난독인을 위한 공공도서관의 정보봉사 실태를 알아보기 위하여, 대구광역시의 9개 공공도서관(중앙도서관, 동부도서관, 남부도서관, 서부도서관, 수성도서관, 북부도서관, 두류도서관, 대봉도서관, 달성도서관)의 일반열람업무 또는 참고봉사업무를 담당하는 13명의 사서를 피험자로 선정하여, 2008년 10월 20일(월)부터 10월 30일(목)까지 10일 동안 5가지의 주제(인적 사항, 난독증의 이해도, 난독인과의 접촉, 난독인용 정보봉사 프로그램, 그리고 난독인 담당 사서)로 현장방문과 전화면담을 실시하여 데이터를 수집 분석하였다.

#### 가. 인적 사항

본 연구에 참여한 피험자의 인적사항에 대한 정보를 얻기 위하여, 그들의 직급을 분석해 보면 다음의 <표 1>과 같다. 이 표를 살펴보면, 본 연구에 참여한 피험자의 직급은 8-9급이 약 84.6%를, 그 다음으로는 7급이 약 15.4%를 차지하고 있으며, 6급 이상의 피험자는 참여하지 않고 있다는

17) Rita Järvelin, Marjaana Meriläinen, *Public Libraries and Adult Dyslexic Customers: A Model and its Evaluation* (Durban : WLIC, 2007).

18) Sri Kurniawan and Gerard V. Conroy, *Ibid.*, pp.257-270.



것을 알 수 있다. 따라서 본 연구의 피험자는 모두가 관리자급이 아닌 실무자 또는 담당자급인 7-9급의 직급을 가지고 있다.

〈표 1〉 피험자의 직급 현황

항 목	5-6급	7급	8-9급	계
인원수(%)	0(0)	2(15.4)	11(84.6)	13(100)

그리고 이들을 대상으로 사서자격증 이외의 어떠한 자격증을 가지고 있는지를 알아보았으며, 그 결과가 다음의 〈표 2〉이다. 이 표를 살펴보면, 본 연구의 피험자 13명중 약 61.5%인 사서자격증 소지자 8명을 제외하고, 약 38.5%인 5명이 사서자격증 이외의 자격증을 가지고 있다는 것을 알 수 있다. 그리고 이들 5명 중 평생교육사 자격증을 소지한 피험자가 60%인 3명, 그리고 독서 및 논술지도사 자격증을 소지한 피험자가 나머지 40%인 2명으로 나타났다.

〈표 2〉 피험자의 추가 자격증 소지 현황

항 목	평생교육사	독서 및 논술 지도사	기타	계
인원수(%)	3(60)	2(40)	0(0)	5(100)

#### 나. 난독증의 이해도

본 연구의 피험자들의 난독증에 대한 인식 정도나 이해도를 조사하여 다음의 〈표 3〉과 같은 결과를 얻었다. 이 표를 살펴보면, 본 연구의 피험자 모두는 난독증에 대하여 잘 알고 있다는 것을 알 수 있다.

〈표 3〉 난독증에 대한 이해도

항 목	잘 알고 있다	어느 정도 알고 있다	모른다	계
인원수(%)	13(100)	0(0)	0(0)	13(100)

#### 다. 난독인과의 접촉

본 연구의 피험자들이 난독인과의 접촉이 있었는지를 알아보기 위하여 난독인의 도서관 방문에 대한 인지여부를 조사한 결과가 다음의 〈표 4〉이다. 이 표를 살펴보면, 피험자 중 약 23.1%인 3명만이 난독인 이용자와 접촉한 경험이 있었으며, 나머지 76.9%인 19명의 피험자는 난독인의 도서관 방문을 인지하지 못하고 있다는 것을 알 수 있다.

〈표 4〉 난독인의 도서관 방문

항 목	방문한 적이 있다	방문한 적이 없다	모른다	계
인원수(%)	3(23.1)	3(23.1)	7(53.8)	13(100)

그리고 도서관을 방문한 난독인과 접촉한 피험자 3명을 대상으로 그들이 난독인에게 어떠한 정보봉사를 제공하였는가를 조사한 것이 다음의 〈표 5〉이다. 이 표를 살펴보면, 이들 3명 중 단지 1명만이 난독인에게 근접지원 봉사와 같은 실제적인 도움을 제공한 것을 알 수 있으며, 나머지 2명은 아무런 도움도 제공해 주지 못하였다는 것을 알 수 있다.

〈표 5〉 난독인에게 제공된 도서관 정보봉사 내용

항 목	직접이용지도와 함께 자료 찾기를 지원하였다	아무런 도움도 주지 못하였다	계
인원수(%)	1(33.3)	2(66.7)	3(100)

라. 난독인용 정보봉사 프로그램

난독인이 도서관을 방문했을 때 그들에게 제공할 정보봉사 프로그램이 마련되어 있는지를 조사하여, 다음의 〈표 6〉과 같은 결과를 얻었다. 이 표를 살펴보면, 조사대상 공공도서관에는 난독인을 위한 별도의 정보봉사 프로그램이 전혀 마련되어 있지 않다는 것을 알 수 있다.

〈표 6〉 정보봉사 프로그램의 유무

항 목	있다	없다	계
인원수(%)	0(0)	13(100)	13(100)

위의 〈표 6〉과 같은 결과와 관련하여, 난독인을 위한 도서관 정보봉사 프로그램이 필요한지에 대하여 피험자에게 질문한 결과 다음의 〈표 7〉과 같은 결과를 얻었다. 이 표를 살펴보면 피험자의 46.2%인 6명은 필요성에 대하여 긍정적 견해를, 38.5%인 5명은 중도적 견해를, 그리고 나머지 15.4%인 2명은 부정적 견해를 가지고 있다는 것을 알 수 있다.

〈표 7〉 정보봉사 프로그램의 필요성

항 목	필요하다	보통이다	필요하지 않다	계
인원수(%)	6(46.2)	5(38.5)	2(15.3)	13(100)

본 연구의 모든 피험자에게 공공도서관에서 난독인용 정보봉사를 실시하는데 따르는 문제점에

대하여 <표 8>의 각 항목별로 일인당 1순위, 2순위, 그리고 3순위별로 복수로 답하도록 하여 총 39개의 답을 수집하였다. 수집된 데이터를 분석한 것이 다음의 <표 8>이다. 이 표를 살펴보면, 난독인에게 정보봉사를 제공할 때 염려되는 가장 커다란 문제점은 전문성 결여(33.3%)이고, 그 다음으로 업무과중(28.2%)과 지도방안 부족(25.7%)이 높게 나타났으며, 시설부족(7.7%)과 예산부족(5.1%)은 그다지 높지 않았다.

<표 8> 정보봉사 제공시 문제점

항 목	예산 부족	지도방안 부족	시설 부족	전문성 결여	업무 과중	기타	계
인원수(%)	2(5.1)	10(25.7)	3(7.7)	13(33.3)	11(28.2)	0(0)	39(100)

위에서 분석한 전체적 순위와 별도로 각각의 순위를 추가로 분석한 결과, 피험자가 1순위로 가장 많이 지적한 문제점은 전문성 부족(7명)과 업무과중(6명) 순이었고, 2순위로는 지도방안부족(5명), 전문성부족(4명), 업무과중(3명), 그리고 시설부족(1) 순으로 나타났다. 그리고 마지막으로 3순위로는 지도방안부족(5명)이 가장 많았으며 예산부족(2명), 시설부족(2), 전문성부족(2명), 그리고 업무과중(2명)은 동일하게 나타났다.

위의 <표 8>의 문제점을 해결하기 위한 방안에 대하여 피험자를 대상으로 조사하여 데이터를 수집하였고, 이들 수집된 데이터를 분석하였다. 다음의 <표 9>는 수집된 데이터의 분석 결과이다.

<표 9> 문제해결방안

항 목	인력확보	예산확보	시설 확보	타기관과의 연계	프로그램 개발	전문성 제고	기타	계
인원수(%)	10(25.7)	2(5.1)	2(5.1)	0(0)	12(30.8)	13(33.3)	0(0)	39(100)

이 표를 살펴보면, 가장 중요한 문제해결방안은 전문성 제고(33.3%), 프로그램의 개발(30.8%), 인력확보(25.7%), 그리고 예산확보(5.1%)와 시설확보(5.1%) 순인 것을 알 수 있다. 위의 <표 9>의 내용을 각각의 순위별로 추가로 분석해 보면, 피험자가 1순위로 지적한 해결방안은 전문성 제고(9명)와 인력확보(4명) 순이었고, 2순위로는 프로그램 개발(7명)이 가장 많았고 인력확보(3명)와 전문성 제고(3명)는 동일하게 나타났다. 그리고 마지막으로 3순위로는 프로그램 개발(5명)이 가장 많았고, 그 다음으로는 인력확보(3명), 예산확보(2명)와 시설확보(2), 그리고 전문성 제고(1명) 순으로 나타났다.

#### 마. 난독인 담당 사서

본 연구의 피험자를 대상으로 난독인 담당 사서와 관련된 자질과 역할에 대하여 조사하였다. 본

연구의 모든 피험자에게 위의 <표 8>과 같이, <표 10>의 각 항목별로 일인당 1순위, 2순위, 그리고 3순위별로 복수로 답하도록 하여 총 39개의 답을 수집하였다. 이렇게 수집된 데이터를 분석한 결과가 다음의 <표 10>이다.

<표 10> 난독인 담당 사서의 자질

항 목	인원수(%)
이용자의 이해능력	13(33.3)
의사소통 능력	12(30.8)
프로그램 개발 능력	0(0)
자료제공 능력	13(33.3)
타 기관과의 협동 능력	1(2.6)
기 타	0(0)
계	39(100)

위의 표를 살펴보면, 피험자들은 난독인 담당 사서의 자질로 이용자의 이해능력(33.3%)과 자료 제공 능력(33.3%)을 가장 중요한 자질로 여기고 있으며, 그 다음으로 중요한 자질로는 의사소통능력(30.8%), 그리고 타 기관과의 협동 능력(2.6%)이었다. 한 가지 주목할 것은 모든 피험자가 프로그램의 개발능력을 난독인 담당 사서의 자질로 인식하고 있지 않다는 것이다.

위의 <표 10>의 내용을 각각의 순위별로 추가로 분석해 보면, 피험자가 1순위로 지정한 사서의 자질로는 이용자의 이해능력(6명), 의사소통능력(5명), 그리고 자료제공능력(2명) 순이었고, 2순위로는 자료제공능력(8명), 이용자의 이해능력(3명), 그리고 의사소통능력(2명) 순이었다. 그리고 마지막으로 3순위로는 의사소통능력(5명), 이용자의 이해능력(4명), 자료제공능력(3명), 그리고 타기관과의 협동능력(1명) 순으로 나타났다.

그리고 피험자들에게 앞으로 난독인에 대한 도서관 정보봉사가 활성화될 경우, 난독인 담당 사서의 역할을 적극적 역할과 소극적 역할로 나누어 조사하였다. 다음의 <표 11>은 그 결과이다. 이 표

<표 11> 난독인 담당 사서의 역할

사서의 역할		인원수(%)
적극적 역할	전문의와 연계한 의학적 치료에 참여	0(0)
	특수교육프로그램의 개발 및 제공	0(0)
소극적 역할	난독증 관련 기본 상담 및 관련자료의 제공	10(76.9)
	도서관 시설 및 보조기기의 제공	3(23.1)
기 타		0(0)
계		13(100)

를 살펴보면, 본 연구의 피험자들은 난독인 담당사서의 역할로는 단지 소극적 역할에만 관심을 가지고 있다는 것을 알 수 있다. 또한 이 표에서 난독증 담당 사서의 가장 중요한 역할로는 난독증 관련 기본 상담 및 관련자료의 제공(76.9%)이며, 그 다음은 도서관 시설 및 보조기기의 제공(23.1%) 순으로 나타났다.

마지막으로 본 연구의 피험자를 대상으로 공공도서관에서 난독인의 정보봉사를 담당해야 할 책임 부서에 대하여 조사하여, 다음의 <표 12>와 같은 결과를 얻었다. 이 표를 살펴보면 공공도서관에서 난독인을 담당해야 할 부서로는 일반참고데스크(53.8%)로 제일 높고, 그 다음으로 별치된 상담실(23.1%), 어린이 열람실(15.4%), 그리고 일반열람실(7.7%) 순이라는 것을 알 수 있다.

<표 12> 난독인 담당 부서

항 목	어린이 열람실	일반열람실	별치된 상담실	일반참고 데스크	기타	계
인원수(%)	2(15.4)	1(7.7)	3(23.1)	7(53.8)	0(0)	13(100)

## 2. 분석결과

위에서 공공도서관의 실무자를 중심으로 난독인 정보봉사에 대해 조사 분석된 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 피험자는 모두가 7급이하의 사서들이며, 이들 중 약 38.5%가 사서자격증 이외의 자격증을 소지하고 있다.

둘째, 본 연구의 피험자 모두는 난독증에 대하여 잘 알고 있다.

셋째, 본 연구의 피험자중 약 33%는 난독인과의 접촉 경험을 가지고 있으며, 접촉 경험이 있는 피험자의 약 33%는 난독인에 대한 밀착봉사를 실시하였다.

넷째, 본 연구의 조사대상 공공도서관 9개관 모두는 난독인을 위한 정보봉사 프로그램이 존재하지 않고 있으나, 피험자의 약 46%는 이러한 프로그램의 필요성을 인식하고 있다. 그리고 피험자가 정보봉사 프로그램을 제공할 때, 가장 문제가 되는 요소는 전문성의 결여, 업무의 과중, 그리고 지도방안의 부족이며, 이러한 문제를 해결하기 위해서는 전문성의 제고, 프로그램의 개발, 그리고 인력확보가 가장 중요하다고 인식하고 있다.

다섯째, 난독인 담당 사서의 자질로는 이용자의 이해능력, 자료제공 능력, 그리고 의사소통 능력을, 그리고 이들 사서의 가장 중요한 역할로는 난독증 관련 기본 상담 및 관련자료의 제공과 도서관 시설 및 보조기기의 제공이라고 인식하고 있다. 또한 피험자들은 난독인을 담당해야 할 가장 중요한 부서는 일반참고데스크이며, 그 다음으로 별치된 상담실과 어린이 열람실이라 생각하고 있다

## IV. 북유럽 3개국 공공도서관의 정보봉사 실태 및 특징

우리나라 공공도서관의 난독인을 위한 정보봉사 모델을 개발하기 위하여, 1990년대 후반부터 정보봉사 활동을 활발하게 전개하고 있는 북 유럽 3개국 즉, 스웨덴, 덴마크, 그리고 핀란드 3개국의 공공도서관의 정보봉사 실태를 살펴보기로 한다.

### 1. 스웨덴

스웨덴은 인구의 약 5-8%가 난독인으로 고통을 받고 있으며, 이들은 자신들의 장애로 인하여 정상인보다 삶의 질이 하락하고 있다. 그렇지만 과거와 다른 새로운 정보기술의 발달로 인하여 난독인을 돕자는 캠페인이 시작되어 1996년 전국적으로 난독증 캠페인이 확산되었으며 공공도서관도 이 캠페인이 시작할 때부터 적극 참여하고 있다.<sup>19)</sup>

이 캠페인을 통하여 공공도서관은 다음과 같은 정보봉사를 제공하고 있다.

#### 가. 녹음도서의 대출

스웨덴의 녹음도서·점자 도서관은 처음부터 참여하여, 시각장애인, 난독인, 70세이상의 노인에게 녹음도서 대출 정보봉사를 실시하였고, 모든 주립 도서관에서는 읽기연습에 도움이 되는 녹음도서를 구입하도록 권장 받았다.

#### 나. 전국적 협력모델의 구축

스웨덴의 쇠테르만란드 주에서부터 시작된 전국적인 협력기관 네트워크의 구축에 참여하였다.

#### 다. 난독증 관련 매체의 홍보

각급학교에 난독증 관련 매체에 대하여 홍보를 하였고, 또한 읽기 장애인들이 여가와 교육을 위하여 녹음도서를 대출할 권리가 있으며, 읽기 연습을 위한 특수 녹음도서가 소장되어 있음도 알렸다.

#### 라. 난독인용 도서관 프로그램의 개발

캠페인을 위하여 도서관에서는 다음과 같은 프로그램을 개발하여 실시하였다.

##### (1) 강연회

- 교사, 연구자, 학부모 등 난독증과 관련되었거나 흥미가 있는 사람들을 대상으로 강연회를 개최함

19) IFLA, The Dyslexia Campaign 1996/97(1997), pp.1-3.

(2) 전시회

- 녹음도서를 전시할 뿐만 아니라 이들 매체에 대한 소장정보도 제공함

(3) 교사와의 상담

- 난독증 아동을 지도하는 교사들과 문제해결의 장을 마련함

(4) 사서의 교육

- 난독인을 이해하지 못하는 사서들로 인하여 필요한 도움을 받지 못하는 경우가 발생하지 않도록 사서들을 대상으로 교육을 실시함

스웨덴의 공공도서관은 이러한 캠페인의 참여를 통하여 난독인의 도서관 이용율을 높였으며, 또한 이들을 교사 및 평생교육 관계자와 연결시켜주는 가교역할도 하였다. 또한 도서관의 녹음도서가 난독증 치료에 도움이 된다는 것을 관계자들로부터 인정을 받았고, 이러한 캠페인을 통하여 학교와 협력 프로젝트가 시행하게 되었다.

## 2. 덴마크

덴마크의 코펜하겐 북쪽이 있는 쉘러뢰드(Søllerød) 공공도서관은 난독증과 같은 독서장애를 가지고 있는 다양한 이용자를 위한 특별 분과를 가지고 있다. 이 곳에서 제공되는 난독인이나 독서 장애인(weak reader)을 위한 특별한 정보봉사를 근거로 덴마크 공공 도서관의 정보봉사 내용을 살펴보면 다음과 같다.<sup>20)</sup>

### 가. 녹음도서

테이프에 기록된 녹음도서(talking books)는 인쇄된 텍스트를 읽을 수 없는 사람뿐만 아니라 눈 대신 귀를 통해 그 책의 내용을 받아드리려는 모든 사람을 대상으로 덴마크의 모든 공공도서관에서 대출이 가능하며, 국립 덴마크 점자 도서관(the Danish National Library for the Blind)의 모든 녹음도서의 장서도 난독인에게 개방되어 있다.

### 나. 읽기 편한 책

오랫동안 사서들은 어린이와 성인을 위해 보다 읽기 쉬운 소설과 비소설에 대한 커다란 요구를

20) Gyda Skatt Nielsen, "Dyslexia, an invisible handicap a challenge for the libraries," Scandinavian Public Library Quarterly, Vol.31, No.3(1998), pp.7-10.

출판사가 이해하도록 노력해 왔다. 이러한 읽기 편한 책들(Easy-to-read books)은 특정 집단의 접근성을 강화하기 위하여 특별하게 저술되어야 한다. 읽기 편한 책들은 주로 텍스트와 함께 한 개 이상의 테이프와 더불어 출판되며, 어떤 경우에는 텍스트가 난독인의 읽기 능력에 맞게 동시에 듣고 읽을 수 있도록 보다 편안한 속도로 녹음되어 있다.

#### 다. 녹음 정기간행물

다른 사람과 마찬가지로 난독인도 여러 주제의 정기간행물을 읽을 필요가 있다. 국립 덴마크 점자도서관에서는 테이프에 녹음된 수많은 정기간행물(Talking periodicals)을 생산하고 있으며 공공도서관에서는 그것들을 구입한다. 이들 자료는 독서장애인에게 커다란 흥미를 제공하며, 만일 이러한 자료들이 없다면 난독인은 과학, 역사, 의학, 인테리어 디자인, 소비자 세상 등에서 무엇이 일어나는지를 알 수가 없을 것이다.

#### 라. 녹음 팜프렛 및 전단지

국립 덴마크 점자 도서관에서는 매년 주 또는 지방 정부나 단체에 대한 정보를 테이프에 기록한 녹음 팜프렛과 전단지(Pamphlets and leaflets on tape)로 발행한다. 이들 자료의 대부분은 공공도서관에서 이용가능하며 독서장애인에게 중요한 정보 정보봉사로 간주되고 있다.

#### 마. 녹음신문

수많은 덴마크 공공도서관에서는 매주 그 지역의 지방신문에서 나온 자료를 테이프에 기록한 녹음신문(talking newspapers)을 발행한다. 이들 녹음신문의 주요 대상은 맹인, 약시자, 신체장애인, 그리고 난독인 등과 같이 모두가 독서장애인들이다. 이 정보봉사는 무료로 이루어진다.

#### 바. 낭독 정보봉사

이것은 독서장애를 가지고 있는 시민들을 위한 낭독정보봉사(the Reading service)이며, 이들 스스로 사적인 편지, 기사, 교재, 공식 문서 그리고 기타 인쇄자료를 가지고 와서 테이프로 그것들을 무료로 녹음할 수 있다.

#### 사. Yak-Yak

이것은 덴마크 철자발음 프로그램(Danish spelling programme)이며, 철자발음 문제를 가지고 있는 사람을 위한 컴퓨터용 프로그램이다. 이 프로그램과 인공지능 그리고 음성합성기법을 사용하면 심각한 난독인조차도 텍스트를 작성할 수 있다. 그리고 스캐너를 사용함으로써, 이용자들은 소리가 녹음된 텍스트를 소지할 수 있다.



#### 아. 인터넷

대부분의 난독인들은 사실상 인터넷 정보봉사의 장점을 취할 수 없지만, 공공도서관에서 스캐너와 같은 필요한 장비를 갖추으로써, 난독인도 미래에는 이들 매체를 사용할 수 있게 될 것이다.

#### 자. 안락한 도서관 만들기

난독인은 도서관의 이용을 망설이므로 도서관의 이용을 꺼린다. 따라서 그들이 도서관에 오도록 격려가 필요하며 일단 도서관에 오면 도서관의 환영 분위기를 느끼도록 하여 한다. 가장 좋은 방법 중의 하나는 난독인을 위한 자료를 그들이 도서관에 들어올 때 시각적으로 중앙인 장소에 배치하는 것이다. 또한 비록 정규 이용자가 아닌 난독인일지라도 타인의 도움없이 자신들의 자료를 편안하게 찾을 수 있도록 난독증 관련자료의 유도선을 분명하게 표시하여야 한다. 그리고 독서장애인 공간은 매력적으로 디자인하여야 한다. 또한 테이프 레코더는 녹음도서를 선택할 때 사용가능하여야 한다. 이러한 분위기를 조성하는 것은 많은 경비가 필요하지 않으며, 무엇보다 중요한 것은 도서관을 한 번 방문한 난독인에게 도서관이 자신들에게 관심을 갖고 있다는 것을 인식시키는 것이다.

#### 차. 개인 전문 사서

대부분의 난독인을 위하여 독서장애에 전문지식을 가지고 있는 그들만의 개인 전문 사서(private librarian)를 배치하는 것이 커다란 도움이 된다. 이러한 개인별 난독증 전문 사서들은 난독인이 원하는 자료를 찾거나 그들의 장애와 관련된 실제적인 질문에 해답을 제공하며, 또한 학교, 지역 당국, 지역 난독증 협회등과 같은 다양한 기관과 폭넓은 네트워크를 구성하고 있다.

#### 카. 홍보

난독인의 문제와 요구에 대한 지역 사회의 관심을 유도하기 위하여 난독증 협회, 학교, 그리고 수많은 지역 기관과 함께 난독증 캠페인을 실시하였으며, 그것의 주요 내용은 강연회, 홍보용 부스 설치, 지방신문의 기사화 등이었다. 이러한 캠페인을 통하여 지역정치인이 난독증 어린이와 성인과 관련된 많은 문제를 깨닫게 되는 계기를 마련하였다.

#### 타. 국제협력

IFLA의 Section of Libraries Serving Disabled Persons, Danish Professional Group of Outreach Library Services, 그리고 European Dyslexia Association 등과의 국내외적인 건설적인 협력을 통하여 도서관의 이용자 집단으로서 난독인에 대한 이해를 고취시키도록 노력하고 있다.

위에서 살펴봤듯이, 덴마크에서는 독서를 할 수 없는 상황에 놓인 사람들을 이해하고 그들이 올

바르게 성장할 수 있도록 국가적 차원에서 적극 지원하고 있다. 그 이유는 글을 읽는 것, 즉 독서를 할 수 있다는 것은 어떠한 교육활동을 하든지 간에 절대적인 필요조건이며 동시에 평생교육을 해 나가는데 있어서도 지속적으로 필요한 인간의 기본적인 능력이기 때문이다. 독서장애인에 대한 이러한 국가적 관심은 자연스럽게 난독인에게 초점을 맞추게 되었으며, 이들을 위한 다양한 정책과 정보봉사가 마련되었다.<sup>21)</sup>

### 3. 핀란드

핀란드에는 인구의 6-7%가 난독증으로 고통을 받고 있으며, 그 범위를 학습장애로까지 확대한다면 그 비율은 약 20%에 도달한다. 이들을 위하여 핀란드 도서관에서는 난독증에 관한 정보를 제공하고 지원하며, 읽기 연습을 하도록 그들에게 용기를 북돋우며 판단력이 부족한 난독인에게는 컴퓨터와 인터넷을 이용하여 지원하고 있다. 핀란드 공공도서관의 난독인을 위한 정보봉사를 Tampere 시에 있는 Sampola 도서관을 중심으로 살펴보기로 한다.<sup>22)</sup>

#### 가. 편의시설 및 정보제공

난독인을 위한 편의시설 정보봉사는 바로 Net Square이다. 이곳은 학교의 컴퓨터실과 같은 방식으로 20대의 컴퓨터를 갖고 있으며 이용자를 돕기 위하여 직원이 상주하고 있다. 이 정보봉사의 목적은 공간 및 표준 소프트웨어 설비의 제공, 편의시설 사용을 위한 안내, 컴퓨터 프로그램으로 읽기와 쓰기의 연습 기회를 제공하는 것이다. 또한 이 정보봉사는 난독인뿐만 아니라 그들의 가족, 전문가, 난독증 협회 회원, 난독증 치료기관 종사자, 그리고 학습장애자에게도 제공된다. 그리고 이곳에서는 난독증과 관련된 연구와 논문, 난독증 치료 정보, 그리고 교사를 위한 간단한 정보를 포함하여 다양한 정보를 웹사이트를 통해 제공하며 이들 정보는 정기적으로 갱신된다.

#### 나. 도서관 정보봉사 프로그램

“Book Talk”라는 프로그램을 통해 읽기 쉬운 방법과 이해하기가 쉬운 문헌에 대해 사서와 이야기함으로써 난독인이 읽기를 더 잘하도록 격려하기도 하지만, 이 프로그램 중에서 가장 중요한 것은 개별적으로 이루어지는 전문교사 지원 프로그램인 “peer support”이다. 이 프로그램에 참여한 전문교사는 안내, 상담, 그리고 지원의 제공 의무를 갖는다. 이들 전문교사는 각 지역 난독증 협회에서 학기 중에는 매주 월요일 저녁에 파견되며, 지역 누구나 자신의 난독증 문제나 가족의 문제에 대하여 상담할 수 있다. 만일 이들 교사가 피상담자의 질문에 대답할 수 없다면 이들은 국립지원

21) Gyda Skatt Nielsen, *Ibid*, p.7.

22) Rita Järvelin and Marjaana Meriläinen, *Ibid*, pp.3-5.

네트워크에 도움을 요청하여 나중에 그 해답을 얻을 수 있으며, PEO라 불리는 지역 난독증 협회에서도 필요한 해답을 얻을 수 있다. 그리고 이 “peer support”에서 가장 많이 발생하는 질문은 다음과 같다.

- 난독증은 어떻게 진행되는가?
- 일반적으로 난독증과 학습장애에 관한 정보는 어떻게 얻는가?
- 난독증 진단은 어떻게 하며 그 비용은 얼마인가?
- 재활은 어떻게 이루어지는가?
- 일상생활을 하는데 필요한 수단과 방법은 무엇인가?
- 수업을 하거나 기술을 익히는데 문제는 없는가?
- 난독증으로 인한 사회 문제는 무엇인가?
- 어린이가 책을 읽도록 어떻게 하면 도움이 되는가?

그리고 이들 전문교사는 필요하다면 의뢰인이 가정에서 필요한 훈련을 할 수 있도록 개별적인 난독증 프로파일이 내장된 CD-ROM을 준비하여 제공한다. 또한 간단한 난독증 진단 검사는 근무 중에 수시로 이용가능하다.

#### 다. 도서관 직원의 훈련 방법

도서관의 난독증 프로그램 책임자는 난독증과 이러한 장애를 가지고 있는 이용자를 올바르게 다루는 방법에 대하여 도서관 직원에게 주지시켜야 한다. 이러한 활동을 통하여 도서관 직원은 난독인에게 정보봉사를 제공하는데 보다 확신감을 가지게 된다. 또한 책임자는 이러한 문제를 논의하고 난독인의 입장에서 각 분관의 정보봉사 접근성을 평가하기 위하여 여러 분관을 방문한다.

#### 라. 운영 평가

위에서 기술한 다양한 정보봉사의 제공하기 위하여 의뢰인의 수, 준비된 CD-ROM 자료들, “peer tutors(전문상담교사)”의 책임근무 시간 등에 대한 통계자료가 수집되고 있다. 또한 난독증 정보봉사에 대한 요구도 꼼꼼하게 확인되고 있으며, “peer tutor”에게 한 질문은 필요에 따라 기록되고 있다. 그리고 현재 한 의뢰인과의 상담시간은 30분에서 2시간까지이며, 상담예약은 우호적인 분위기에서 이루어지고 있다.

이와 같은 난독인을 위한 북유럽 3개국의 공공도서관 정보봉사를 요약해 보면, 첫째 난독인에 대한 정보봉사는 정부와 법률로 주도하고 도서관은 그것의 핵심 역할을 담당하고 있고, 둘째 난독증의 원인과 문제해결에 대한 국민적 공감대가 형성되어야 하고 이러한 홍보활동과 캠페인에 도서

관이 적극 참여하고 있으며, 셋째 난독인을 위한 도서관 자체의 공간과 프로그램을 제공하고 있다는 것을 알 수 있다. 그리고 마지막으로 무엇보다 중요한 것은 모든 국가에서 난독증에 대한 사서의 재교육을 중요시하고 있다는 것이다.

## V. 공공도서관의 정보봉사 모델

우리나라 역시 북유럽 3개국과 마찬가지로 사회적 또는 경제적 계층에 상관없이 난독인이 존재하고 있으며 이들도 일반인과 마찬가지로 도서관에서 제공하는 다양한 정보봉사를 받을 권리가 있다. 그러므로 본 연구에서는 위에서 조사 분석된 우리나라 공공도서관의 정보봉사 실태를 근거로 Nielsen과 Irvall의 지침<sup>23)</sup>과 북유럽 3개국의 공공도서관의 난독인 정보봉사 프로그램을 벤치마킹하여 우리나라의 공공도서관에 적합한 정보봉사 모델을 다음과 같이 마련하였다.

### 1. 난독증 우호 도서관(Dyslexia Friendly Library) 캠페인

난독증은 정보에 대한 접근과 이해에 커다란 지장을 초래하여 그 사람의 일상생활을 어렵게 만든다. 그렇지만 난독증이 보이지 않는 장애라 하더라도, 이 장애는 극복될 수 있는 장애인 것이다. 그러나 난독인은 스스로 사회적 소외계층이라 여기고 정보접근의 불편함을 호소하지 않는 경우가 대부분이다. 이러한 현상은 우리나라도 마찬가지이다. 국내에서도 아직까지 도서관의 장애인을 위한 정보봉사는 주로 전맹인과 같은 시각장애인에 한정되어 논의되어온 경향이 있기 때문에 이들 난독인에 대한 관련자료가 절대적으로 부족한 것이 현실이다. 따라서 스웨덴처럼 국가적 차원에서 난독증 캠페인을 할 수 없다면, 난독인들에게 도서관은 그들을 도울 준비가 되어 있으며, 그들이 도서관에 오면 언제든지 환영을 받으며, 또한 도서관은 그들의 친구가 되려 한다는 도서관 자체의 캠페인이라도 실시하여야 한다. 이러한 도서관의 난독증 우호 캠페인은 정기적으로 이루어져야 하며, 이 캠페인에는 다음과 같은 프로그램이 주로 제공되어야 한다.

#### 가. 홍보

인터넷, 신문, 방송, 그리고 기타 간행물 등과 같은 지역 매스미디어에 광고를 해야 할 뿐만 아니라 각 급 학교와 관련기관 등에 플렌카드와 포스터 등을 이용하여 캠페인을 홍보하여야 한다. 이러한 홍보활동도 단순히 난독증을 알리는데 그치지 말고 난독증에 대한 정확한 정보와 올바른 대처법이 무엇이고, 또한 도서관에서 난독증과 난독인, 그리고 관계자를 위해 어떠한 정보봉사를 제공하고

23) Gyda Skat Nielsen and Birgitta Irvall, *Ibid.*

있는지 알려줌으로써 난독인 및 관계자의 도서관에 대한 친숙도를 높여 그들의 방문 및 접근 기회를 늘려야 한다.

#### 나. 강연회 및 전시회

도서관에서는 난독증에 관심을 갖고 있는 이용자를 위하여 강연회 및 전시회를 개최하여야 한다. 강연회의 강사는 이 분야의 전문가나 난독증을 극복한 유명인 등을 선택하여야 한다. 그리고 이들 강사를 통하여 난독인에게 그들의 권리를 알려주고 동시에 그들의 장애는 극복될 수 있다는 희망을 전달하도록 하여야 한다.

또한 도서관의 로비나 현관 중심부에 난독증과 관련된 전시회를 개최하여 난독증을 극복한 유명인 사진, 난독증 관련 각종 매체와 보조 기기, 그리고 관련 소프트웨어의 시연 프로그램 등을 전시하여야 한다.

#### 다. 구입신청 및 대출

이 캠페인 기간 동안, 난독증에 관심 있는 이용자를 대상으로 난독증 관련 자료의 구입신청을 유도하고, 또한 이미 도서관에 소장되어 있으나 대출이 불가능한 관련 자료 및 소프트웨어 등을 특별히 대출해 주는 행사도 동시에 진행하여야 한다. 특히, 난독증 관련 보조 기기나 소프트웨어의 가격이 개인이 구입하기에 고가인 경우를 대비하여 도서관에서는 특별 예산을 책정하여야 하며, 신청이 있을 경우 그 범위 내에서 구입하여 신청인이 사용할 수 있도록 하여야 한다.

## 2. 사서의 재교육

도서관에 근무하는 모든 직원 특히 사서를 중심으로 난독증에 관한 지식을 쌓도록 하는 것이 중요하다. 앞의 설문조사분석에서도 도서관 사서들의 전문성 결여가 가장 커다란 문제로 지적되었다. 따라서 각 도서관은 이들을 위한 체계적인 교육 프로그램과 지속적인 훈련 프로그램을 실시하여야 할 것이다. 그리고 가능하다면 이러한 교육과 훈련에서 뛰어난 성적을 보인 사서를 선별하여 난독증 전문사서(dyslexia librarian)로 활용하는 것도 고려하여야 한다.

또 하나 사서의 재교육과 관련해서, 특수교육학과 및 문헌정보학과와의 협력이 중요하다. 이들 학과의 독서장애 및 난독증 관련과목의 담당교수로부터 난독인의 이해와 도서관의 정보봉사 전략 및 방법에 관한 강의를 난독증에 관심 있는 사서가 수강할 수 있도록 지원하여야 한다.

### 3. 전용공간의 제공

난독인을 위한 전용공간의 제공은 그들의 프라이버시를 지켜준다는 의미에서 매우 중요하며, 도서관에 대한 그들의 친숙도를 크게 높일 수 있다. 우리나라 사서들은 일반참고데스크를 전용공간으로 선호하고 있으며, 이러한 공간의 디자인은 핀란드의 도서관에서 난독인을 위해 제공하고 있는 Net Square의 공간 디자인을 참고할 필요가 있다.<sup>24)</sup> Net Square는 공간을 3등분하여 사용하고 있다. 첫 번째 공간은 안내 데스크이고, 두 번째 공간은 Taitotori이며, 세 번째 공간은 Lukitori이다. 안내 데스크에서는 이용자가 요구하는 정보를 제공하며, Taitotori에서는 노인, 이민자, 실업자와 학생들의 사용을 위한 공간으로 이용자가 컴퓨터를 자유롭게 이용할 수 있으며 사전예약도 가능하다. 그리고 Lukitori는 읽기와 쓰기에 어려움을 가지고 있는 난독인을 위한 공간이며 가족과 교사가 함께 사용할 수 있다.

이러한 전용공간에는 또한 난독증을 극복한 유명인의 전기와 소설 등과 같은 인쇄 및 전자 자료뿐만 아니라 녹음도서(talking books)와 읽기편한 책(easy-to-read books) 등을 전용서가에 비치하여야 하고, DAISY와 같은 프로그램과 다양한 보조기기 등도 구비하여야 하며, 또한 난독인의 시각을 고려하여 특별하게 제작된 각종 안내표시 및 유도로 등도 설치하여 그들의 접근성을 높여야 한다. 그리고 무엇보다도 중요한 것은 이곳에는 전문사서를 배치하여 난독인들의 요구와 문제를 직접 해결해 주어야 한다.

### 4. 웹사이트의 개발

현재 우리나라의 많은 공공도서관에서 시각장애인을 위한 웹페이지를 메인 홈페이지와 병행하여 정보봉사하고 있다. 음성과 큰 글자 지원이 가능한 이러한 웹페이지는 난독인에게 분명하게 도움이 될 것이다. 그러나 현재 이러한 홈페이지의 단점은 글자의 크기와 자간의 폭의 불균형으로 인하여 가독성이 떨어질 뿐만 아니라 그것의 구성이 너무 복잡하여 특수한 정보를 얻는데 쉽지 않게 되어 있다. 가장 큰 이유는 현재 모든 도서관의 홈페이지는 그것의 주요 대상을 정상인으로 미리 결정하고 만들어졌기 때문이다.

공공도서관에서 난독인 특히 난독증 어린이를 위한 웹페이지를 제공하고자 할 경우에는 학습장애아동을 위한 SparkTop.org의 홈페이지를 참고할 만하다.<sup>25)</sup> 이 페이지에 접근하는 순간 홈페이지를 소개하는 음성이 제공된다. 그리고 이 페이지는 어린이가 보기 쉽게 글자와 함께 주로 그림과 이미지로 디자인됨으로써 그 메뉴를 더욱 쉽게 이해하고 편안하게 필요한 정보에 접근하도록 도와

24) Sampola Library, <<http://www.tampere.fi/kirjasto/sampola/tietotori/booking.htm>>. [cited 2008. 12. 07].

25) Sparktop, <<http://Sparktop.org>> [cited 2008. 12. 08].

주고 있다. 이런 형태의 홈페이지는 난독인을 위한 것이기도 하지만 정상인도 이용하는데 아무런 문제가 없는 무장애 홈페이지의 일종인 것이다. 우리나라의 공공도서관 홈페이지도 이러한 디자인을 벤치마킹한다면, 특히 난독증 어린이에게 많은 도움이 될 것이다.

## 5. 유관기관과의 네트워크 구축

난독증 우호 도서관(a dyslexia friendly library)이 되기 위해서는 어떤 한 특정한 집단의 관련 문제를 해결해서 되는 것은 아니며, 유관기관과의 협조가 중요하다. 따라서 공공도서관은 난독증에 관심이 있는 지방정부, 각급 학교 및 병원, 평생 및 성인 교육센터, 직업훈련원, 재활센터, 정당 및 정치인 협회, 학부모 모임, 그리고 특히 학습장애 클리닉 센터, 전문상담센터, 그리고 장애인 협회 등과의 협력 네트워크를 구성하여 정기적으로 모임을 갖고 필요한 정보와 자료를 수집, 제공, 그리고 교환하여야 한다. 장기적으로 지역별로 이러한 네트워크가 구축되면, 그 규모를 전국적으로 확대하여 전국 난독증 네트워크를 구축하여야 하며, 또한 IFLA, EDA, 그리고 BDA(the British Dyslexia Association) 등과 협력하여 국제적 네트워크도 구축하여야 한다.

## VI. 결 론

본 연구에서는 우리나라 공공도서관의 난독인 정보봉사 모델을 개발하기 위하여, 우리나라 공공도서관의 현황과 북유럽 3개국인 스웨덴, 덴마크, 그리고 핀란드의 공공도서관에서 제공하는 다양한 정보봉사에 대하여 조사 분석하였다. 우리나라와 달리 이들 북유럽 국가들은 우리보다 한 걸음 앞서서 자국민 누구나 성숙한 민주시민으로 생활할 수 있도록 지원하고 있으며, 난독인과 같은 특수한 학습장애인까지도 그러한 맥락에서 관심을 갖고 대처해 나가고 있다고 말할 수 있다.

물론 아직까지 우리나라는 이들 나라에 비해 일반인들의 난독증에 대한 관심도 부족하고 사회적으로나 국가적 차원에서 필요한 조치도 거의 이루어지지 않고 있다. 이와 같은 제반적인 인식의 부족은 그대로 공공도서관에 반영되고 있지만, 다행스러운 것은 최근에 난독증에 대한 도서관계의 인식이 학술적으로 그리고 도서관 현장에서 조금씩 바뀌어 가고 있다는 것이다.

난독인에게 친숙한 공공 도서관이 되기 위해서는 도서관 스스로가 이 분야가 새로운 정보봉사 분야라는 인식을 갖고 능동적으로 대처해 나가야 하며, 특히 사서 스스로 이전과는 다른 자세로 앞으로 이 문제는 자신들이 개척해야 할 또 다른 새로운 이용자 정보봉사의 영역임을 깨달아야 한다. 난독인은 종종 주변사람들로부터 '어리석다(stupid)'라는 말을 듣고 살기 때문에 대인관계가 원만하지 않다고 한다. 그러므로 그들은 개방된 장소 특히 도서관 같은 곳을 방문하기를 꺼려한다.

24 한국도서관·정보학회지(제40권 제2호)

난독인에게 우호적인 공공도서관이 되기 위해서 도서관은 난독인이 그 곳에 오는 것을 부끄러워하지 않도록 하여야 하며, 만일 그들이 한다면 도서관 역시 그들을 도와주지 못하는 것을 부끄러워해야 할 것이다.

〈참고문헌은 각주로 대신함〉